



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center For Sundhed og Ældre
Omsorgsboliger Kildegårdsvej

Uanmeldt tilsyn
2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om omsorgsboligerne.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



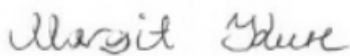
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Omsorgsboliger Kildegårdsvej, Kildegårdsvej 3-7, 4736 Karrebæksminde

Leder: Elisabeth Kjær Johannesen

Antal boliger: 35 omsorgsboliger

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. januar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: En social-og sundhedsassistent

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. SEL for tre borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse med ledelsen af tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Omsorgsboliger Kildegårdsvej. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Omsorgsboliger Kildegårdsvej er et center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at centret overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet mangler under fem temaer.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de udtrykker, at de generelt får hjælp til det, de har behov for, dog tilkendegiver en borger ikke at have modtaget den bevilgede hjælp til rengøring. Det er borgernes oplevelse, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver.

Det er vurderingen, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager, leveres med en faglig kvalitet med hverdagsrehabiliterende indsatser, dog er der ikke en fast systematik med de sundhedsfremmende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser, men de giver udtryk for, at der ikke arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter borgerne i forbindelse med mad og måltider i deres boliger og på, hvordan de arbejder med opfølgning på borgernes ernæringstilstand. Dog udtrykker medarbejderne, at de ikke arbejder systematisk med opfølgning på borgernes vægt.

Borgerne er tilfredse med deres madordning og med hjælpen i forbindelse med måltider. Borgerne er generelt tilfredse med de sociale fælles arrangementer, som planlægges og afholdes af en borger på centret, dog udtrykker flere borgere ønsker om flere sociale arrangementer og aktiviteter på centret.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, og at de ved uhensigtsmæssig kommunikation kan give hinanden feedback.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføringen er mangler, som vil kunne afhjælpes ved en fortsat målrettet indsats.

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn og for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx etablering af miniteams til at sikre kontinuitet og helhedspleje.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på centret:

Bemærkninger:

Personlig pleje og omsorg

Tilsynet bemærker, at centret ikke arbejder systematisk med opfølgning på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at anvendelse af triage kun er delvist implementeret.

Anbefalinger:

Personlig pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer opfølgning på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at der implementeres systematisk brug af triage som metode.

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker en borger, der oplever ikke at have modtaget den bevilgede hjælp til rengøring.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at borgerne får leveret den bevilgede hjælp.

Mad og måltider

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at de ikke arbejder med systematisk opfølgning på borgernes ernæring. Ligeledes ses der manglende dokumentation for vægt på alle borgere.

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer systematisk opfølgning på borgernes ernæring, jf. kommunens retningslinjer.

Aktiviteter

Tilsynet bemærker, at der er borgere, der har et ønske om flere sociale arrangementer og aktiviteter på centret.

Aktiviteter

Tilsynet anbefaler, at leder fortsat arbejder på at få frivillige tilknyttet til at understøtte aktiviteter på centret.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At de generelle oplysninger i en journal ikke er udfyldt, og at der hos alle borgere mangler livshistorie.
- At helbredsoplysninger i en journal ikke er udfyldt.
- At forventninger og mål i funktionsevnetilstande mangler udfyldelse i alle journaler.
- At der på alle borgere mangler dokumentation for vægt.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og at der er systematisk dokumentation for borgernes vægt.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at der hen over sommeren er flere assistenter der er fratrådt, og at det har været vanskeligt at få ansat nye. Der arbejdes dog målrettet på at få ansat assistenter. Centret samarbejder med hjemmesygeplejen, og de har en fast sygeplejerske tilknyttet, der kommer ad hoc, men der arbejdes på at få sygeplejersken til at have en mere fast tilstedeværelse på centret.

I forhold til dokumentationen er assistenterne ansvarlige for oplæring af nye medarbejdere, og de har ansvaret for at sikre, at dokumentationen er opdateret.

Som opfølgning på det seneste tilsyn vedrørende manglende hudpleje i forbindelse med kompressionsbehandling er dette blevet fulgt op og drøftet i medarbejdergruppen.

Centret har igangsat en proces med etablering af faste arbejds gange, og etablering af faste miniteams vil indgå og blive en del af processen.

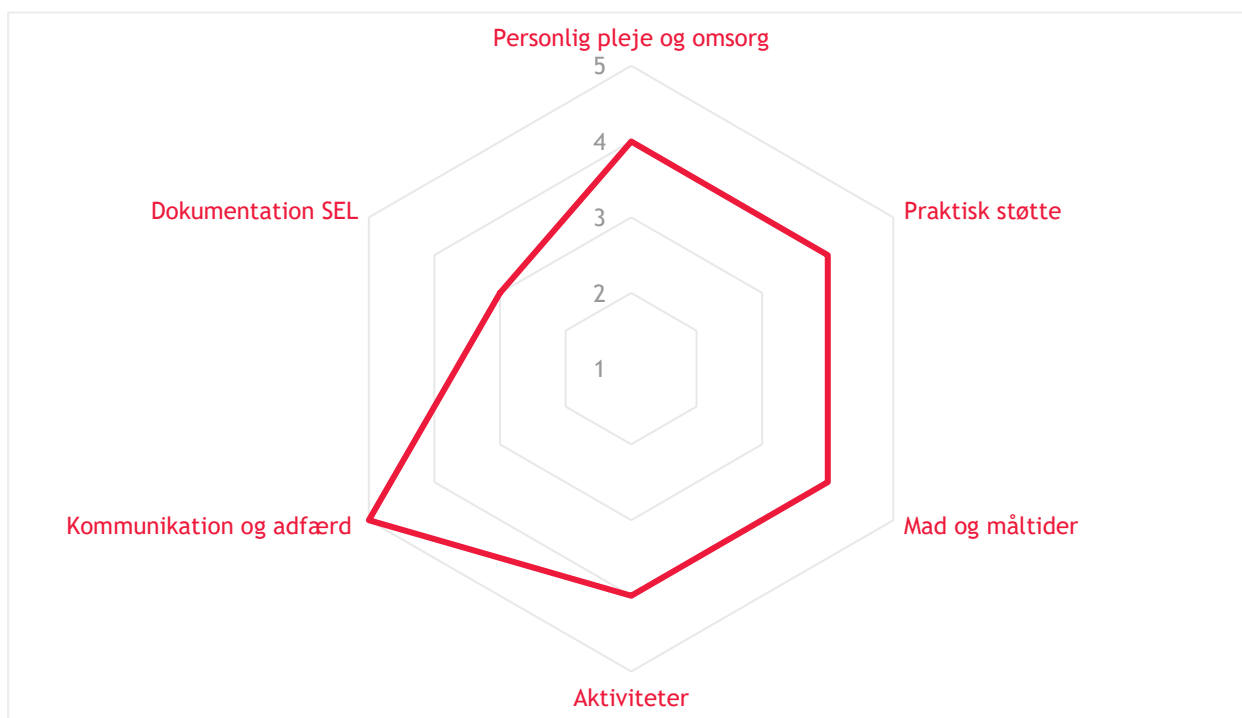
Næstved Kommune har vedtaget og indført et nyt serviceniveau på rengøring. Alle borgere er blevet reviderede, og lederen oplyser, at der for samtlige borgere er foretaget justeringer i borgernes bevilling. De nye bevillinger træder i kraft den 1. februar.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn og for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx etablering af miniteams til at sikre kontinuitet og helhedspleje.

2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje og omsorg

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, der svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af disse ydelser. To borgere klarer de fleste opgaver selv, men begge borgere sætter stor pris på den daglige kontakt med medarbejderne. Alle borgere føler sig trygge, og en borger med balanceproblemer begrundede dette med, at der er faste aftaler med medarbejderne om et par besøg i løbet af dagen for at sikre, at alt er i orden. Borgeren, der modtager hjælp til personlig pleje, giver udtryk for, at medarbejderne tager sig god tid, og at hjælpen er rigtig fin. Borgeren tilkendegiver, at medarbejderne

er fleksible, og at de tager hensyn til borgerens svingende funktionsniveau. Alle borgerne oplever, at det er genkendelige medarbejdere, der alle tager hensyn til borgernes ønsker og vaner. Borgerne modtager hjælp som aftalt og til tiden.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan fagligt redegøre for pleje og omsorg til borgerne og for den sundhedsfremmende og forebyggende samt rehabiliterende tilgang. Medarbejderne forklarer, at borgernes behov for hjælp er beskrevet i døgnrytmeplanen. Samtidig har medarbejderne fokus på at yde borgerne situationstilpasset pleje, der tager hensyn til borgernes tilstand på den pågældende dag. Ved ændringer i borgernes behov for hjælp kontaktes Visitationen.

Medarbejderne er begyndt at arbejde i miniteams, hvor de planlægger ruter og opgaver sammen. Alle medarbejderne har som udgangspunkt faste ruter og faste borgere. Aftaler og opgaver beskrives i en kalender og på overblikstavlen i grupperummet. Planlægningen justeres ved indmøde, fx hvis der er ændringer i borgernes tilstand, som kræver et andet kompetencebehov. Medarbejderne læser dokumentationen før borgerbesøg. Medarbejderne samarbejder om og har løbende opfølgning på borgerne, og de fortæller, at de anvender triage, men at metoden ikke anvendes systematisk til opfølgning. Sygeplejersken inddrages ved behov. Som opfølgning afholdes der faste tværfaglige møder med borgerdrøftelse hver anden uge, hvor aftenvagter, sygeplejerske, teamleder samt ergo- og fysioterapeut deltager. Derudover afholdes der faste teammøder hver anden måned. Er der borgere med særlige kognitive udfordringer, inddrages demenskoordinator ved behov.

Medarbejderne giver udtryk for, at de arbejder rehabiliterende i hverdagen, og borgerne støttes og motiveres til at deltage og udføre så meget som muligt selv.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden i boligerne, og de oplever alle, at den visiterede hjælp svarer til deres behov. Alle borgerne får den aftalte hjælp, dog oplever en borger ikke at have modtaget den bevilgede rengøringshjælp. Alle borgerne fortæller, at de har haft besøg af en visitator, og at de ikke længere kan få hjælp til støvsugning og gulvvask. En borger overvejer at løse opgaven selv, en anden borger overvejer at købe en robot-støvsuger, mens en borger, der er faldtruet, overvejer at indgå en aftale med en privat leverandør for at få hjælp.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne samt en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Medarbejderne varetager rengøringen og de praktiske opgaver i boligerne. Rengøringsopgaverne er fordelt mellem medarbejderne, og de holder styr på opgaverne via en liste. Den daglige oprydning og

lettere rengøring udføres i samarbejde med de borgere, der er i stand til det. Medarbejderne fortæller, at alle borgerne er blevet revisiterede i forhold til rengøringshjælpen, og de venter på, at borgerne får deres nye bevilling. Medarbejderne har kendskab til de hygiejniske principper og retningslinjer for brug af værnemidler, som de anvender i deres daglige arbejde, og de har nem adgang til værnemidler.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne

Interview med borgere

Borgerne står enten selv for maden, eller de er visiterede til madordning. Borgerne spiser i deres egen bolig i hverdagen, men de har mulighed for at deltage, når der er arrangeret fællesspisning eller fælles formiddagskaffe. To borgere får hjælp til smørrebrød og opvarmning af den varme ret, men borgerne tager som udgangspunkt selv ansvar for oprydningen. En borger handler selv ind, og tilbereder sin mad. Alle borgerne er tilfredse med madordningen, og de oplever, at den fungerer fint.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for deres roller og ansvar, hvor de hjælper borgerne med tilberedning og servering i boligen. Der arrangeres indimellem fællesspisning, hvor det er frivillige, der står for opgaven, men hvor medarbejderne er behjælpelige med fx betjening eller at køre borgerne hen til spisestuen.

Medarbejderne er opmærksomme på borgernes ernæringstilstand, fx synkeproblemer og synlige vægttab. Borgerne tilbydes vejning, men medarbejderne erkender, at dette ikke sker systematisk en gang månedligt. Medarbejderne kan inddrage samarbejdspartnere, som fx sygeplejerske, ergoterapeut og diætist.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne oplever en god stemning, og alle borgerne udtrykker, at de har en meningsfuld hverdag. De fortæller og giver eksempler på, hvordan de får dagen til at gå. For eksempel nyder en borger at lave håndarbejde i egen bolig, en borger har ofte besøg af venner, og en borger er selvtransportabel og aktiv i hverdagen. Alle borgerne deltager i fælles formiddagskaffe og ved særlige lejligheder i fællesspisning, hvor de nyder det sociale samvær med de andre borgere. Dog udtrykker to borgere, at de savner flere aktiviteter på centret, og en borger savner mere socialt samvær, og en anden borger udtrykker et ønske om tilbud om fysiske aktiviteter, fx stolegymnastik. Ingen af borgerne er interesserede i de aktivitetstilbud, der tilbydes på to andre plejecentre i kommunen.

Observation

Under rundgang observeres det, at flere borgere sidder sammen ved et fælles bord og nyder formiddagskaffe. Der observeres en god stemning og livlige samtaler ved bordet. Adspurgt bekræfter borgerne, at det er hyggeligt at mødes til formiddagskaffe.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der som udgangspunkt ikke afholdes fælles aktiviteter på centret, da det ikke indgår som en del af serviceniveauet. Dog har borgerne mulighed for at deltage i aktiviteter på to andre centre i kommunen, hvis de har et ønske om det. I øjeblikket er der ingen borgere, der deltager i aktivitetstilbuddene, og medarbejderne fortæller, at borgerne har nævnt økonomi som årsag til dette. Ifølge medarbejderne giver borgerne udtryk for, at det er for dyrt både med hensyn til forplejning i aktivitetstilbuddet og transporten. Medarbejderne opfordrer borgerne til at deltage i de fælles sociale arrangementer, der afholdes på centret.

Efterfølgende har der været en drøftelse med lederen om muligheder for fx at få tilknyttet frivillige til at understøtte fælles aktiviteter. Lederen oplever, at det er vanskeligt at få frivillige tilknyttet.

2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at centret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne, og de oplever medarbejderne som søde og imødekommende. En borger fortæller, at eleverne ofte kommer spontant ind og taler med borgeren, hvilket borgeren sætter stor pris på. En anden borger fortæller, at medarbejderne altid hilser, når de passerer borgerens åbne dør. Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne udviser respekt for privatliv og personlige grænser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de er bevidste om vigtigheden af at tilpasse deres kommunikation til den enkelte borger og den konkrete situation. De hilser på borgerne, og de vægter at være i godt humør og at lytte og tale med borgerne. Medarbejderne fokuserer også på at opbygge gode relationer, både med borgerne og deres pårørende, og dette inkluderer et godt samarbejde og dialog. Medarbejderne udtrykker også, at de er bevidste om at være professionelle. Medarbejderne oplever, at der altid er mulighed for at få kollegial sparring, hvis der er behov for at håndtere en specifik situation med en borger. Medarbejderne oplever et tillidsfuldt samarbejde, hvor de kan give hinanden feedback, og de giver eksempler på, hvordan de har løst situationer med uhensigtsmæssig kommunikation i samarbejde med teamlederen.

Observation

Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og i de enkelte huse observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt.

2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 3	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at centret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med mangler, som vil kunne afhjælpes med et fortsat målrettet fokus. På to borgere er generelle oplysninger udfyldt med ressourcer, mestring og motivation, men disse er ikke udfyldt på en anden borger. På alle borgerne mangler der livshistorie. Der er helbredsplysninger på to borgere, mens der mangler udfyldelse på en anden borger. Der er funktionsevnetilstande med faglige notater og med indsatser. I alle journaler mangler funktionsevnetilstande beskrivelse af borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Ingen af borgerne har kognitive udfordringer. I alle tilfælde er der beskrivelse af særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p>På ingen borgere er der dokumentation for vægt. Alle borgerne er triagerede. Hos alle borgerne ses der dokumentation for stillingtagen til HLR.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejderne er ansvarlige for udfyldelse og opdatering af dokumentationen. Opdateringen sker løbende, og når der er ændringer. Der arbejdes ikke med en fast kadence for opfølgning og opdatering.</p>
-----------------	--

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få elementer i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

